

PROPUESTA DEL PLAN PARA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE SALUD IPS LLANOS

AUTOR

MARÍA JOSÉ ORJUELA ZAMBRANO

Administradora de Empresas

U6700899@unimilitar.edu.co

Artículo Trabajo Final del programa de Especialización en Gerencia de la Calidad

DIRECTOR

Ing. Laura Marcela Perdomo Fonseca

Ingeniero en Telecomunicaciones - Universidad Militar Nueva Granada
Especialista en Gerencia de proyectos de la Universidad Militar Nueva Granada

Auditor Interno - Sistemas de Gestión Integrada:

ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007

PRINCE2 Foundation Certificate in Project Management

Professional Scrum Master PSM I

sinvestigacion.umng@gmail.com // lamajiela.ing@gmail.com



La U
acreditada
para todos

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE INGENIERÍA
JUNIO 2018**

PROPUESTA DEL PLAN PARA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SERVICIO DE SALUD IPS LLANOS

PROPOSAL OF A PLAN TO ASISIST THE USER IN THE IPS LLANOS HEALTH SERVICE

María José Orjuela Zambrano
Especialista en Gerenciade la Calidad
Administradora de Empresas
Universidad Militar Nueva Granada.
Bogotá, Colombia
U6700899@unimilitar.edu.co

RESUMEN

El presente trabajo trata sobre un Plan para atención al usuario en el servicio de salud IPS Llanos y busca mejorar la atención y direccionamiento de los usuarios en la IPS. Llanos, ubicada en San Martin Meta El documento presenta un contexto, planteamiento del problema, unas propuestas, los resultados esperados, y unas conclusiones; estos numerales que se trabajan en el desarrollo del escrito muestran una guía para saber cómo está la atención y direccionamiento a los pacientes en el servicio de salud. A través de este documento presentado fue posible obtener una pauta que permite a los trabajadores de esta entidad (IPS Llanos) poder dar una solución y un mejor servicio a los usuarios.

Palabras Clave: Mejoramiento del servicio, usuarios, salud, servicio, calidad

ABSTRACT

This written paper is about the plan of customer health service for the entity IPS LLANOS and the objective is to improve the customer service in this IPS. This document starts with the context, the problema statement, a solution proposal, the expected results, beneffits and objectives. This items are solve in the development of the document and show a guide for knowing hoy is the attention for patients in the health service.

Trought this document it was posible to get a pattern that allows the employes of this entity (IPS LLANOS) give a solution and a better costumer service.

Key words: improvement of the service, users, health, attention, quality.

INTRODUCCIÓN

IPS Llanos es un proveedor de atención de primer nivel de la EPS Medimás, ubicado en el Departamento del Meta en el Municipio de San Martín, en el cual se encuentran una serie de falencias a la hora de prestar el servicio al paciente; y se evidencia una mala atención y mal direccionamiento hacia los usuarios a la hora de solicitar una cita médica, entegar medicamentos, asignar un examen etc.

Por medio de la **Propuesta del Plan para Atención al Usuario en el Servicio de Salud IPS Llanos**, se busca fidelizar a los usuarios de la IPS teniendo como beneficios reducción de errores en la prestación del servicio, mejorar la satisfacción del paciente y su familia, permanencia y aumento de los usuarios en la entidad de salud, este proyecto generaría una resistencia al cambio por parte de la organización debido a que se cuenta con los recursos humanos, tecnológicos, técnicos y normativos se puede decir que el proyecto es factible y viable [1]

1. MATERIALES Y MÉTODOS

Para efectos de la comprensión de los diferentes aspectos que contiene el presente trabajo, se establecen los siguientes significados de las palabras, y como se van a desarrollar en el transcurso del trabajo

1.1. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Es una herramienta diseñada por el Ministerio de Protección Social para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes de los usuarios el cual se verán relegados en el transcurso del trabajo,

Mediante unas encuestas se medirán el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los diferentes servicios y se tomarán los más críticos para hacer las acciones correctivas necesarias, con el fin de mantener en la entidad a los usuarios

NIVELES DE COMPLEJIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Baja complejidad: Son aquellas instituciones que habilitan y acreditan en su mayoría servicios considerados de baja complejidad y se dedican a realizar intervenciones y actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, consulta médica y odontológica, internación, atención de urgencias, partos de baja complejidad y servicios de ayuda diagnóstica básicos en lo que se denomina primer nivel de atención.

Mediana complejidad: Son instituciones que cuentan con atención de las especialidades básicas como lo son pediatría, cirugía general, medicina interna, ortopedia y ginecobstetricia con disponibilidad las 24 horas en internación y valoración de urgencias, además ofrecen servicios de consulta externa por especialista y laboratorios de mayor complejidad, en lo que es el segundo nivel de atención.

Alta complejidad: Cuentan con servicios de alta complejidad que incluyen especialidades tales como neurocirugía, cirugía vascular, neumología, nefrología, dermatología, etc. con atención por especialista las 24 horas, consulta, servicio de urgencias, radiología intervencionista, medicina nuclear, unidades especiales como cuidados intensivos y unidad renal. Estas Instituciones con servicios de alta complejidad atienden el tercer nivel de atención, que incluye casos y eventos o tratamientos considerados como de alto costo en el POS. . [2]

Atención en salud: se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población. [3]

Servicio al cliente: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Además, es una potente herramienta de marketing. [4]

Liderazgo en servicio: Las cualidades que promueven el deseo de la organización de ofrecer un servicio sobresaliente. Los líderes en servicio tienen la mayoría de las cualidades, que suelen caracterizar a los líderes en general (visión, persistencia, altas expectativas, conocimientos, empatía, poder de persuasión, integridad) [4]

Excelencia del servicio: El servicio excelente distingue a una compañía de sus competidores, en el radica la diferencia esencial. [4]

Integridad personal: Característica esencial del liderazgo en servicio. Es más que una filosofía, es el giroscopio ético de la organización. Por medio de la integridad, los líderes mantienen la orientación y el rumbo correctos, sin que importe la presión proveniente de otros frentes. [4]

Momentos de verdad: Todos los puntos de contacto entre el consumidor o usuario y la empresa proveedora de un bien o servicio. De la calidad que se perciba en estos momentos de verdad, el cliente forma su actitud ante la empresa o el servicio prestado. [4]

2. RESULTADOS Y DISCUSIONES

2.1. Situación Actual

Algunos usuarios y acompañante de los pacientes han manifestado inconformidad de manera informal, con respecto a los servicios prestados en la entidad luego de haberlos recibido, pero ninguna de estas ha sido realizada de manera oficial, de tal forma que se puedan identificar los puntos problemas y tomar acciones correctivas necesarias y mejorar la satisfacción de los usuarios, Para esto se realizaron una serie de encuestas para determinar en qué se está fallando y poder mejorarlo.

Encuestas Identificar por medio de encuestas de satisfacción al cliente, cuales son las falencias que tiene la entidad en cuanto a la prestación del servicio y direccionamiento al paciente.

- a. **Muestra:** Para la selección de la muestra, se toma como referente a los usuarios de la entidad que asistieron durante el primer trimestre del año 2018 (enero, febrero y marzo) que corresponden aproximadamente a 7.212 pacientes este fue recolectada a través de un registro que lleva la entidad para el registro diario de los pacientes; ya que durante los últimos meses del año anterior se evidencia una disminución de los usuarios del 30% aproximadamente.

Para el tamaño de la muestra poblacional se obtuvo por medio de un calculador de muestras como se evidencia en la imagen con un margen de error del 10% y un nivel de confianza del 99% y se obtuvo como muestra 162 usuarios a encuestar.

Calculadora de Muestras

Margen de error: 10%
Nivel de confianza: 99%
Tamaño de Poblacion: 7212
Calcular

Margen: 10%
Nivel de confianza: 99%
Poblacion: 7212
Tamaño de muestra: 162

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 + \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra
z= Nivel de confianza deseado
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la población

Imagen 1. Calculadora de Muestras
Fuente: elaboración propia

b. Criterios de exclusión e inclusión para las encuestas:

✓ **Criterios de inclusión**

- Pacientes que se encuentre asistiendo por primera vez a la entidad
- Responsables o acompañantes de los pacientes menores de edad
- Pacientes que asistan a cita de control
- Pacientes que se acerquen a pedir citas, exámenes, medicamentos
- Acompañantes o responsables de los pacientes con discapacidad

✓ **Criterios de exclusión**

- Pacientes con discapacidad mental
- Pacientes menores de edad.

c. Aplicaciones de las Encuestas:

Se consideraron unos aspectos éticos para el desarrollo de las encuestas

- ❖ El estudio fue realizado con previo aviso y autorización por parte de los altos directivos de la entidad de salud
- ❖ Por respeto a la confidencialidad del usuario y por rigor metodológico la encuesta omite datos de identificación de los encuestados
- ❖ La información recolectada fue utilizada únicamente para el estudio y no fue utilizada con fines de perjudicar a la entidad

La implementación de la encuesta se realizó de la siguiente manera:

- ❖ Para responder las preguntas se utilizó un tiempo máximo de 10 minutos
- ❖ Las encuestas fueron realizadas por personal externo a la institución para no comprometer ni generar manipulación en las respuestas.
- ❖ Los usuarios fueron abordados en la sala de espera anterior o posterior al servicio que fueran a recibir
- ❖ Los resultados de la encuesta no fueron de conocimiento por los prestadores del servicio para respetar la privacidad del usuario

Para la medición de los resultados se tuvo en cuenta un Programa con el cual se basa la entidad para la medición de la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados llamado PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD, el cual tiene como objetivo central garantizar la calidad de la atención en salud como un mecanismo sistémico y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto a la calidad esperada, tomando como referente los componentes SOGC y los atributos de calidad que son: Accesibilidad, Oportunidad, Seguridad, Pertinencia, Continuidad, acorde a la misión y visión de **IPS LLANOS** . [14]

El PAMEC va más allá de una simple evaluación de calidad por lo cual se entiende como un proceso de autocontrol donde se otorga una gran importancia a las oportunidades de mejora pertinentes de intervención con ajustes y acciones necesarias que permitan superar las expectativas de los usuarios de los diferentes procesos de la prestación del servicio de salud. Son enmarcados en la resolución de habilitación y en estándares superiores de acreditación. [14]

El programa se desarrolla mediante la metodología PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) ajustada a la Ruta Crítica que permite fundamentarse en dos pilares que son el mejoramiento continuo y la atención centrada en el usuario. La cual se muestra a continuación. [14]

Basándose en uno de los indicadores del PAMEC que es la satisfacción global del usuario, para que este indicador sea óptimo dentro de la entidad los resultados de las encuestas deben estar entre 90% y 95% para que se considere que los usuarios están obteniendo una prestación de servicio con muy buena calidad y estén satisfechos, 80% se considera como aceptable, y todo lo que esté por debajo de 80% se debe tener en cuenta para realizar un plan de mejora.

2.2. Resultados:



Gráfico 1
Fuente: elaboración propia

El 51% de la población encuestada respondió que se encuentra satisfecha con el servicio prestado, el 31% respondió que se encuentran altamente satisfechos, el 10% responde se encuentra regular con el servicio, el 6% poco satisfecho mientras que el 2% no se encuentra nada satisfecho.

2. De las siguientes razones, señale aquellas por las cuales califica como satisfactorio o no el servicio recibido

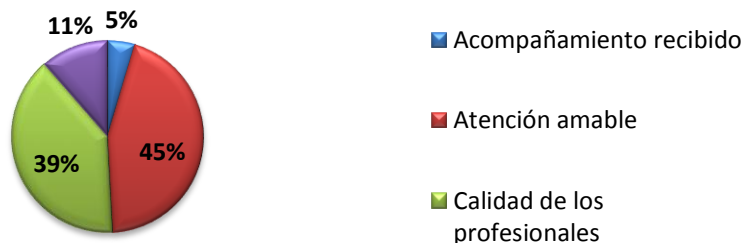


Gráfico 2

Fuente: elaboración propia

De la población encuesta el 45% indica que la principal razón satisfactoria o no tan satisfactoria es la atención amable, el 39% indica la calidad de los profesionales, el 11% indica la rapidez en la atención y finalmente el 5% el acompañamiento recibido.

3. Qué medio utilizó para solicitar su cita médica?

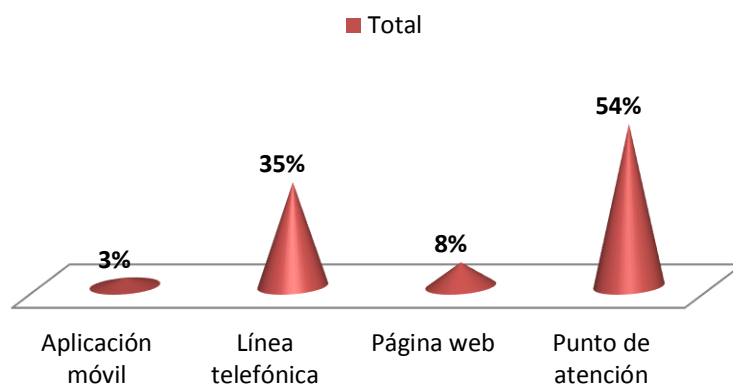


Gráfico 3

Fuente: elaboración propia

La población encuestada indica que el 54% utiliza el punto de atención, el 35% la línea telefónica, el 8% la página web y el 3% la aplicación móvil.

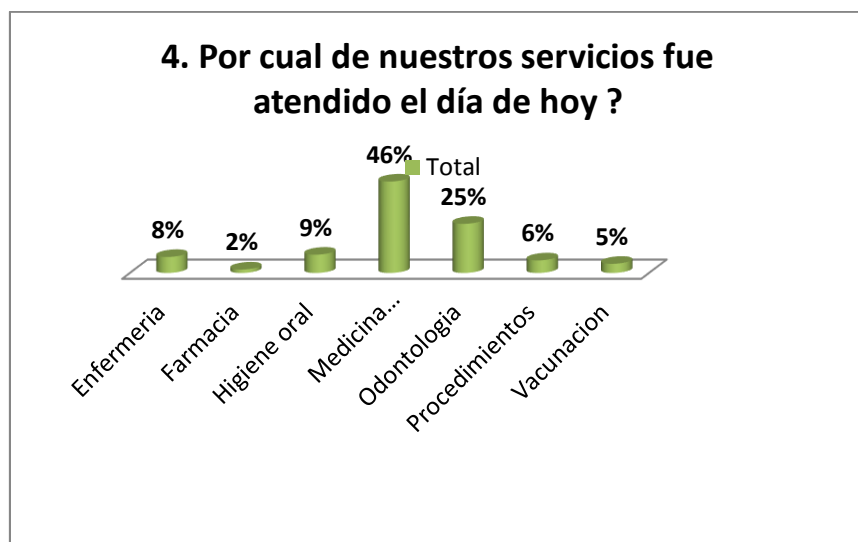


Gráfico 4
Fuente: elaboración propia

La población encuestada indica que el 46% utiliza más el servicio médico general, el 25% odontología, el 9% higiene oral, 8% enfermería, 6% procedimientos, 5% vacunación y el 2% farmacia.



Gráfico 5
Fuente: elaboración propia

El 72% de la población encuestada indica que recibió una buena atención, el 21% excelente, 5% regular y el 2% un mal servicio.

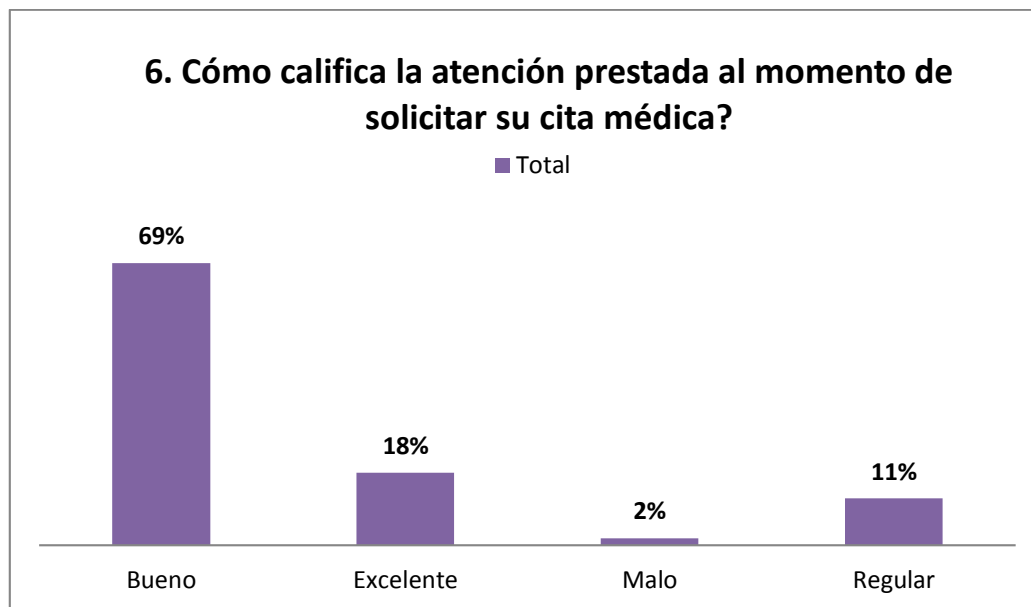


Gráfico 6
Fuente: elaboración propia

La población encuestada indica que el 69% recibe buena atención a la hora de solicitar una cita médica, el 18% excelente, el 11% regular y el 2% mal servicio.

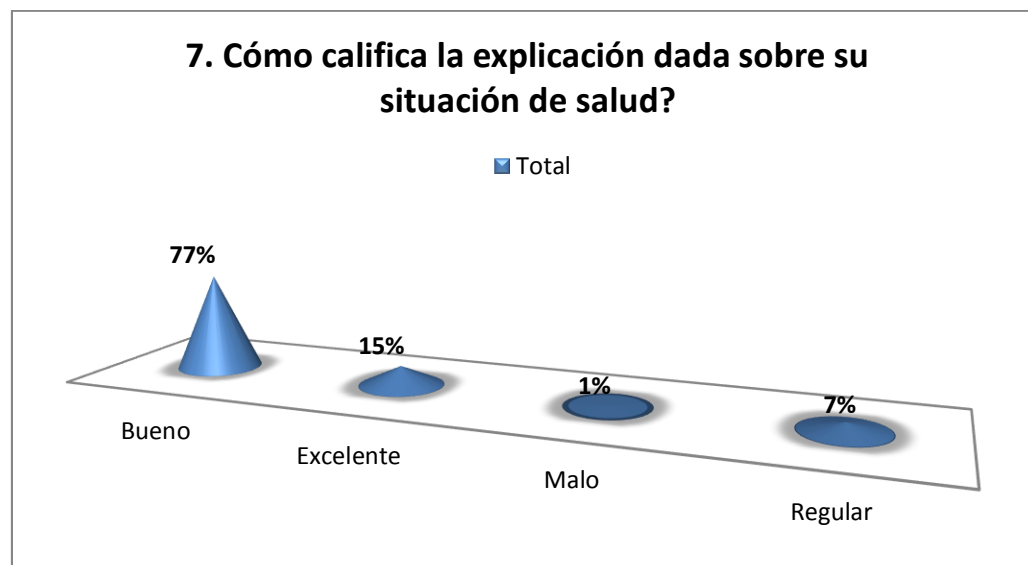


Gráfico 7
Fuente: elaboración propia

La población encuestada indica que el 77% tuvo buena explicación del médico en cuanto a su salud, 15% excelente, 7% regular y el 1% mal servicio.

8. Cómo califica los elementos de dotación al momento de su atención?

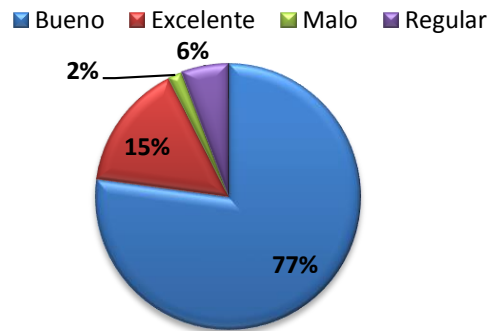


Gráfico 8
Fuente: elaboración propia

La Población encuestada indica que el 77% la dotación y los elementos para su atención es bueno, el 15% excelente, 6% regular y el 2% malo.

9. Cómo califica las instalaciones donde fue atendido?

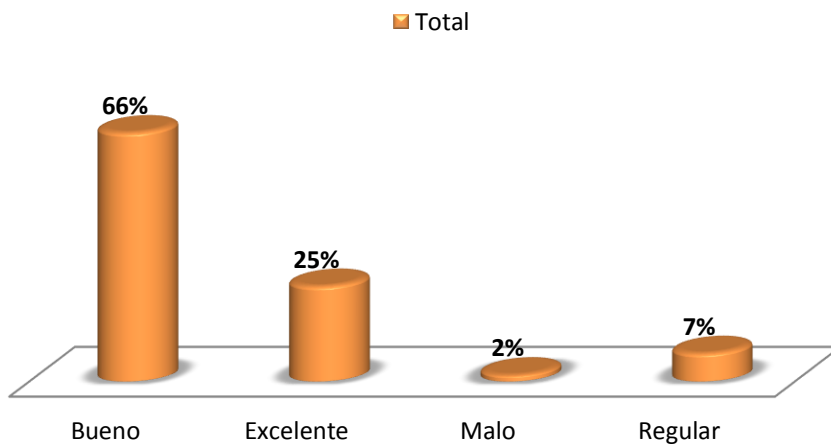


Gráfico 9
Fuente: elaboración propia

El 66% de la población encuestada indica que se encuentran en buen estado las instalaciones, el 25% excelente, 7% regular y el 2% malo.

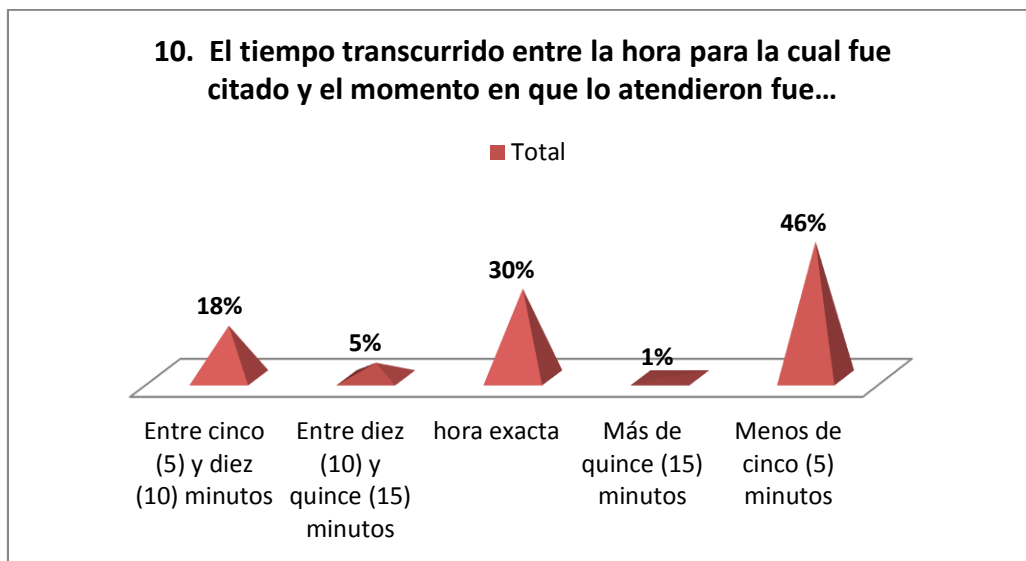


Gráfico 10
Fuente: elaboración propia

El 46% de la población encuestada indica que les atendieron en menos de 5 minutos, el 30% a la hora exacta, 18% entre 5 y 10 min, 5% entre 10 y 15 min, 1% más de 15 min.



Gráfico 11
Fuente: elaboración propia

El 75% de la población manifestó que no le formularon medicamentos y el 25% sí.

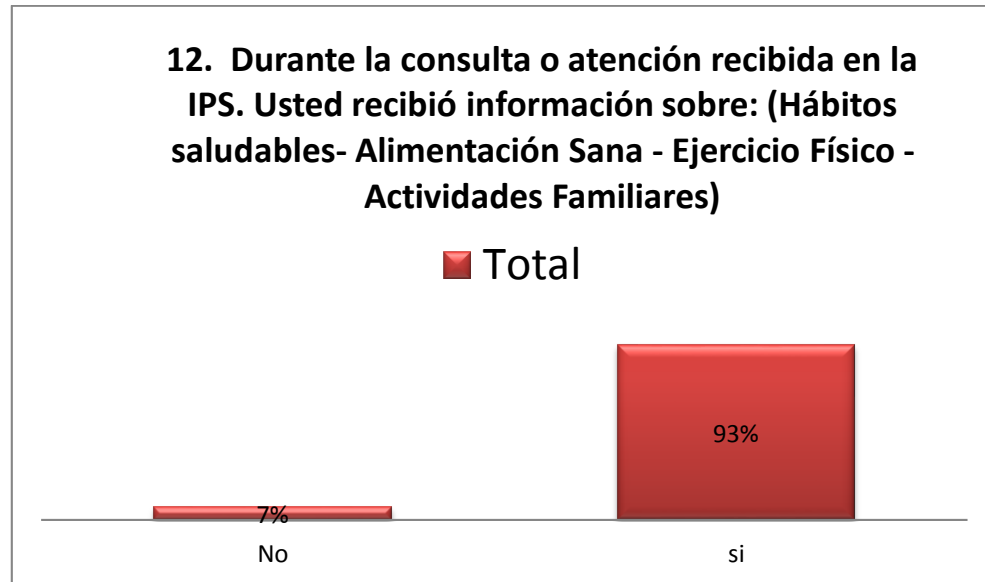


Gráfico 1 2
Fuente: elaboración propia

El 93% de la Población encuestada manifestó que, si les brindaron información para mejorar su salud, el 7% indico que no.

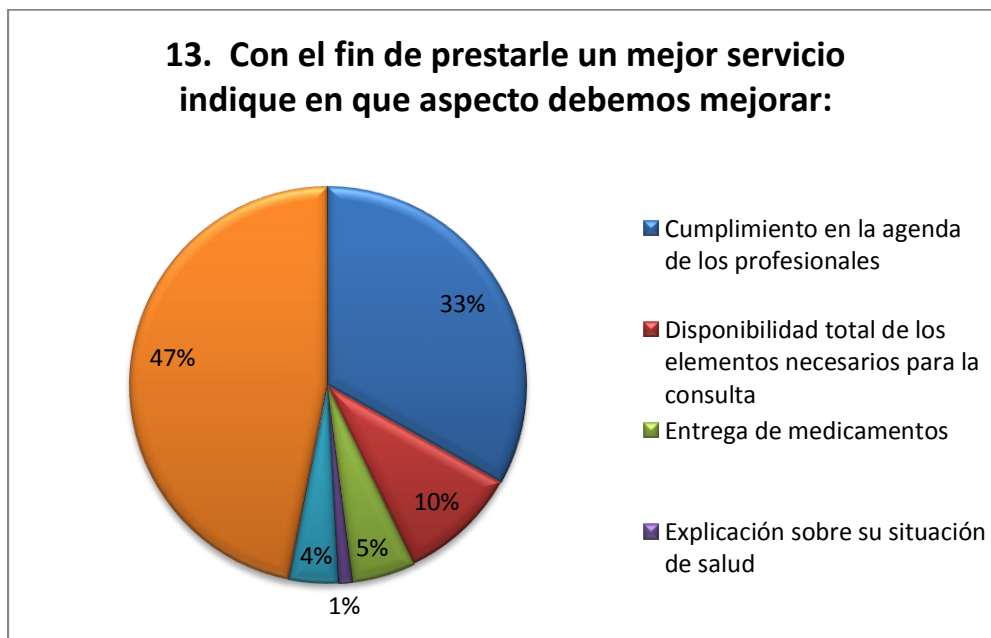


Gráfico 13
Fuente: elaboración propia

De la población encuestada el 47% indico que se debe mejorar la oportunidad y cumplimiento al ordenar sus citas, 33% el cumplimiento en la agenda de los profesionales, 10% elementos necesarios para la consulta, 5% entrega de medicamentos, 4% ninguna (satisfacción total), 1% explicación sobre su salud.

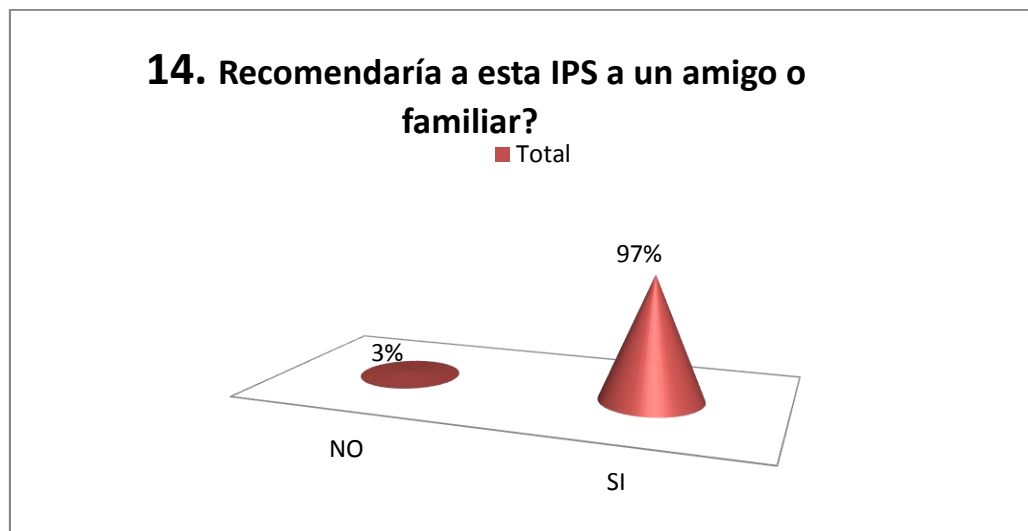


Gráfico 14
Fuente: elaboración propia

El 97% de la población indica que, si recomendaría la IPS con familiares y amigos, el 3% no.

2.3. Definición de Recursos

Los recursos que se van a utilizar para el desarrollo de todo este trabajo son

2.3.1. Recursos Humanos: se denomina a las personas con las que una organización cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones actividades laborales y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas [5]

En el transcurso de este trabajo el recurso humano es súper impútate por que es quien atiende y hace las funciones dentro de la entidad, el recurso humano que se encuentra dentro de la entidad son médicos, personal de atención al usuario, enfermeras, el personal que se encargó de la elaboración y desarrollo de las encuestas, personal que va a a capacitar al personal para mejorar el servicio, las personas encargadas de hacer la señalización etc.

2.3.2. Recursos Financiero: los recursos financieros son el conjunto de activos fijos que tiene la organización (dinero en efectivo, cheques, depósitos bancarios) [6]. Para el desarrollo del trabajo los recursos financieros que se utilizaran son dinero para la elaboración de la señalización, para la compra de papel para la encuesta, para el pago a las personas que apoyaron el desarrollo de las encuestas etc.

2.3.3. Recursos Físicos: son todos los bienes tangibles, en poder de la empresa que son susceptibles de ser utilizados para el logro de los objetivos de la misma. [7]. Para este trabajo los recursos físicos a utilizar son las instalaciones de la entidad, ya que dentro de estas se prestan los servicios y se realizan las encuestas

2.4 Señalización de Atención Preferencial y para identificación de los lugares dentro de la entidad de salud

Dentro de las muchas cotizaciones y propuestas planteadas por diferentes proveedores para la elaboración de la señalización con el fin de que sea más fácil para los usuarios identificar cada uno de los lugares dentro de la entidad) atención preferencial, consultorios, farmacia, odontología), se seleccionaron las siguientes señales, Se hicieron con letras y dibujos con el fin de que sea entendible para toda la población sin importar si sabe o no leer



Imagen 2, Señalización Atención preferencial
Fuente: elaboración propia



imagen 3, Señalización
Fuente: elaboración propia+



Imagen 5, Señalización Odontología
ConsultoriosFuente: elaboración propia

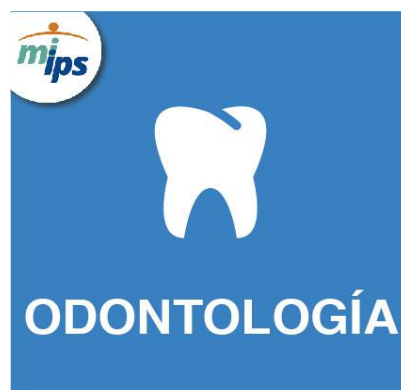


imagen 5, Señalización Consultorio
Fuente: elaboración propia

2.4. Manual de Atención para el Usuario y su Familia:

En este manual o instructivo se encuentra información referente a el tiempo de llegada de los pacientes, al servicio prestado, a la cancelación de citas, a como ingresar por medio de lapagina Web a descargar los certificados etc. (Ver Anexo 2)

3. CONCLUSIONES

Respecto a las encuestas realizadas a los usuarios de la entidad se puede concluir que a pesar de que los resultados se ven favorables, basados en los indicadores del PAMEC ya descritos anteriormente se puede concluir que si hay falencias en cuanto a la prestación de los servicios y direccionamiento ya que la mayoría de la encuesta arrojan resultados menores al 80% lo cual indica para la entidad que se está prestando un mal servicio.

Se puede concluir en cuanto a los recursos que es necesario para mejorar la satisfacción del cliente un muy buen recurso humano, un muy buen recurso físico (instalaciones adecuadas para los usuarios)

La señalización que se escogió es una señalización pensada y adecuada para todos los usuarios ya que tienen letra e imágenes para aquellas personas que no saben leer

Se elaboró un instructivo donde el usuario pueda enterarse de una forma más clara y rápida el tiempo con anticipación con el que debe llegar par su cita, como solicitar una cita, entre otras recomendaciones que ayudarán a brindarle un servicio de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

[1 en:] <http://miips.com.co/>

[2].<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1031/Ananyer%20Leonor%20Mosquera%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

[3]
en:<http://mps1.minproteccionsocial.gov.co/evtmedica/LINEA15/DESCARGABLES15/glosario.pdf>

[4] en:
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9226/tesis311.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

[5] en: https://www.ecured.cu/Recursos_Humanos

[6] en :<https://definicion.de/recursos-financieros/>

[7]en: <https://www.econlink.com.ar/recursos/fisicos>

[8] Ministerio de Protección Social Decreto 1011 (20016). Bogotá

[9] Correa ML. La humanización de la atención en los servicios de salud: un asunto de cuidado RevCuid.20167(1)122131.En:<https://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/view/300>

[10] Kerguelen Botero C.A. (2008) Calidad en Salud en Colombia Los Principios. En: <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/CALIDAD%20EN%20SALUD%20EN%20COLOMBIA.pdf>

[11] Donabedian, A. (1990). Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica. 1a ed. México. En: <http://www.redalyc.org/pdf/487/48712308.pdf>

[12] Ministerio de Salud. Calidad y Humanización de la atención. Última actualización abril 2018. En:<https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PI/Paginas/calidad-humanizacion-atencion.aspx>

[13][<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1031/Ananyer%20Leonor%20Mosquera%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

[14] en: <http://www.clinicafarallones.com.co/publicaciones.php?id=46592>

ANEXOS

ANEXO 1 Encuestas

ANEXO 2 Manual de atención y Orientación al usuario IPS Llanos

Anexo Manual